Raccolta della giurisprudenza

SENTENZA DELLA CORTE (Sesta Sezione)

25 giugno 2020*

«Rinvio pregiudiziale – Tutela dei consumatori – Direttiva 2013/11/UE – Risoluzione alternativa delle controversie – Articolo 13, paragrafi 1 e 2 – Informazioni obbligatorie – Accessibilità delle informazioni»

Nella causa C-380/19,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dall'Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunale superiore del Land, Düsseldorf, Germania), con decisione del 9 maggio 2019, pervenuta in cancelleria il 15 maggio 2019, nel procedimento

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

contro

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

LA CORTE (Sesta Sezione),

composta da M. Safjan (relatore), presidente di sezione, C. Toader e N. Jääskinen, giudici,

avvocato generale: M. Campos Sánchez-Bordona

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

– per il Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, da T. Rader, Rechtsanwalt;

– per la Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, da M. Alter, Rechtsanwalt;

– per il governo italiano, da G. Palmieri, in qualità di agente, assistita da S. Faraci, avvocato dello Stato;

– per il governo portoghese, da P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes e T. Paixão, in qualità di agenti;

* Lingua processuale: il tedesco.

– per la Commissione europea, da M. Wilderspin e C. Valero, in qualità di agenti,

vista la decisione, adottata dopo aver sentito l'avvocato generale, di giudicare la causa senza conclusioni,

ha pronunciato la seguente

Sentenza

1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 13 della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) (GU 2013, L 165, pag. 63).

2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra il Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Unione federale delle organizzazioni e associazioni di consumatori, Germania) (in prosieguo: l'«Unione federale») e la Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (in prosieguo: la «DAÄB») in ordine alle pratiche della DAÄB in materia di comunicazione ai consumatori delle informazioni riguardanti la risoluzione alternativa delle controversie.

Contesto normativo

Diritto dell'Unione

La direttiva 2011/83/UE

3 L'articolo 6 della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU 2011, L 304, pag. 64), intitolato «Obblighi di informazione per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali», al paragrafo 1 prevede quanto segue:

«Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni seguenti, in maniera chiara e comprensibile:

(...)

t) se applicabile, la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso.

(...)».

La direttiva 2013/11

4 I considerando 1, 2, 5, 7, 47 e 48 della direttiva 2013/11 così recitano:

«(1) L'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 169, paragrafo 2, lettera a), [TFUE] stabiliscono che l'Unione [europea] deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 TFUE. L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea stabilisce che nelle politiche dell'Unione deve essere garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.

(2) (...) Il mercato interno dovrebbe fornire ai consumatori un valore aggiunto, inteso come qualità superiore, maggiore varietà, prezzi ragionevoli e rigide norme di sicurezza per beni e servizi, al fine di promuovere un elevato livello di protezione dei consumatori.

(...)

(5) La risoluzione alternativa delle controversie (ADR) offre una soluzione semplice, rapida ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e professionisti. Tuttavia, l'ADR non è ancora sviluppata in maniera sufficiente e coerente nell'Unione. (...) I consumatori e i professionisti non sono ancora a conoscenza dei meccanismi extraprocessuali di ricorso esistenti e soltanto un'esigua percentuale di cittadini sa come presentare un reclamo a un organismo ADR. (...)

(...)

(7) Affinché i consumatori possano avvalersi di tutte le potenzialità del mercato interno, (…) i consumatori e i professionisti dovrebbero essere a conoscenza dell'esistenza di tali procedure. (...)

(...)

(47) Quando sorge una controversia i consumatori devono essere in grado di identificare rapidamente quali fra gli organismi ADR siano competenti a trattare il loro reclamo e sapere se il professionista coinvolto intende partecipare al procedimento trasmesso all'organismo ADR. I professionisti che si impegnano a ricorrere agli organismi ADR per risolvere le controversie con i consumatori dovrebbero indicare a questi ultimi l'indirizzo e il sito web del o degli organismi ADR competenti. Dette informazioni dovrebbero essere comunicate in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, se esiste, e, se del caso, nelle condizioni generali dei contratti di vendita o di servizi tra il professionista e il consumatore. I professionisti dovrebbero avere la possibilità di includere nei rispettivi siti web, nonché nelle condizioni generali dei contratti pertinenti, ogni informazione supplementare sulle procedure interne di trattamento dei reclami o eventuali altre modalità di contatto diretto al fine di risolvere controversie con i consumatori senza fare ricorso a un organismo ADR. Qualora non sia possibile risolvere una controversia direttamente, il professionista dovrebbe fornire al consumatore, su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole, le informazioni relative ai pertinenti organismi ADR e precisare se intende farvi ricorso.

(48) L'obbligo per i professionisti di informare i consumatori in merito agli organismi ADR da cui tali professionisti sono coperti dovrebbe lasciare impregiudicate le disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri atti giuridici dell'Unione, che dovrebbero applicarsi in aggiunta ai pertinenti obblighi di informazione previsti nella presente direttiva».

5 Ai sensi dell'articolo 1 di tale direttiva, intitolato «Oggetto»:

«L'obiettivo della presente direttiva è di contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato interno garantendo che i consumatori possano, su base volontaria, presentare reclamo nei confronti di professionisti dinanzi a organismi che offrono procedure indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque di risoluzione alternativa delle controversie. (...)».

6 L'articolo 3 di detta direttiva, intitolato «Rapporto con altri atti giuridici dell'Unione», al paragrafo 3 dispone quanto segue:

«L'articolo 13 della presente direttiva lascia impregiudicate disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri atti giuridici dell'Unione, che si applicano in aggiunta a detto articolo».

7 A termini dell'articolo 13 della medesima direttiva, intitolato «Informazione del consumatore da parte dei professionisti»:

«1. Gli Stati membri garantiscono che i professionisti stabiliti nei loro territori informino i consumatori in merito all'organismo o agli organismi ADR competenti per tali professionisti, quando detti professionisti si impegnano o sono tenuti a ricorrere a tali organismi per risolvere controversie con i consumatori. Tali informazioni includono l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti.

2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e se del caso nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi tra questo e un consumatore.

3. Gli Stati membri provvedono affinché, nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista stabilito nel rispettivo territorio in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore al professionista, quest'ultimo fornisca al consumatore le informazioni di cui al paragrafo 1, precisando se intenda avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolvere la controversia stessa. Tali informazioni sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole».

Diritto tedesco

8 L'articolo 36 del Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) (legge sulla risoluzione alternativa delle controversie in materia di consumo), del 19 febbraio 2016 (BGBl. 2016 I, pag. 254; in prosieguo: il «VSBG»), intitolato «Obbligo generale di informazione», prevede quanto segue:

«1. Il professionista che gestisce un sito web o utilizza condizioni generali di contratto deve fornire ai consumatori informazioni facilmente accessibili, chiare e comprensibili che consentano loro di conoscere:

1) se lo stesso si sia impegnato o sia tenuto a partecipare a una procedura di risoluzione delle controversie dinanzi a un organismo di conciliazione dei consumatori, e

2) l'organismo di conciliazione dei consumatori competente, qualora il professionista si sia impegnato a partecipare a una procedura di risoluzione delle controversie dinanzi a un siffatto organismo o qualora vi sia obbligato in forza di disposizioni legislative; a tal fine, il professionista deve precisare l'indirizzo postale e il sito web di detto organismo e deve dichiarare di impegnarsi a partecipare a una procedura di risoluzione delle controversie dinanzi a detto organismo.

2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 devono

1) comparire sul sito web del professionista, se quest'ultimo gestisce un sito web,

2) essere fornite insieme alle condizioni generali di contratto, se il professionista utilizza condizioni generali di contratto.

(...)».

Procedimento principale e questioni pregiudiziali

9 La DAÄB è una banca cooperativa che gestisce il sito web www.apobank.de, tramite il quale non è possibile concludere contratti.

10 Nelle note legali di tale sito figura l'informazione riguardante la volontà o l'obbligo della DAÄB di partecipare a una procedura di risoluzione delle controversie dinanzi a un organismo di conciliazione dei consumatori. Inoltre, è possibile scaricare da tale sito, in formato PDF (*Portable Document Format*), le condizioni generali dei contratti che la DAÄB conclude con i consumatori (in prosieguo: le «condizioni generali di cui trattasi»). Tali condizioni generali non contengono alcuna informazione in merito alla partecipazione della DAÄB a una tale procedura di risoluzione delle controversie.

11 Allorquando la DAÄB conclude con un consumatore un contratto disciplinato dalle condizioni generali di cui trattasi, tale consumatore riceve, oltre al documento contenente le suddette condizioni generali, le condizioni tariffarie, anch'esse stabilite dalla DAÄB, sul cui retro quest'ultima informa il consumatore circa la sua volontà di partecipare alla procedura di risoluzione delle controversie (in prosieguo: le «condizioni tariffarie di cui trattasi»).

12 L'Unione federale considera che l'informazione relativa all'impegno della DAÄB a ricorrere agli organismi di conciliazione dei consumatori dovrebbe essere inserita nelle condizioni generali di cui trattasi e che, di conseguenza, la pratica commerciale della DAÄB descritta ai punti 10 e 11 della presente sentenza è contraria all'articolo 36, paragrafo 2, del VSBG.

13 In tali circostanze, l'Unione federale ha proposto un ricorso dinanzi al Landgericht Düsseldorf (Tribunale del Land, Düsseldorf, Germania) diretto a ingiungere alla DAÄB, pena la comminazione delle sanzioni di legge, di astenersi dal non indicare nelle condizioni generali di cui trattasi la propria volontà o obbligo di partecipare a una procedura di risoluzione delle controversie dinanzi ad un organismo di conciliazione dei consumatori.

14 Il Landgericht Düsseldorf (Tribunale del Land, Düsseldorf) ha respinto tale ricorso, con la motivazione che l'articolo 36, paragrafo 2, del VSBG impone al professionista di fornire al consumatore le informazioni di cui all'articolo 36, paragrafo 1, del VSBG insieme alle condizioni generali unicamente nel caso in cui le utilizzi. Orbene, la mera pubblicazione delle condizioni generali di contratto su un sito web non costituirebbe utilizzo delle stesse, in quanto quest'ultimo presupporrebbe che una delle parti contraenti le comunichi all'altra parte al momento della conclusione del contratto.

15 Inoltre, il fatto di fornire al consumatore, insieme alle condizioni generali, un documento informativo separato, come le condizioni tariffarie di cui trattasi, al momento della conclusione di un contratto, soddisferebbe i requisiti di cui all'articolo 36, paragrafo 2, punto 2, del VSBG. Le condizioni generali di un contratto potrebbero infatti applicarsi a un insieme di documenti e di clausole diversi.

16 L'Unione federale ha impugnato la sentenza del Landgericht Düsseldorf (Tribunale del Land, Düsseldorf) dinanzi al giudice del rinvio, l'Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunale superiore del Land, Düsseldorf, Germania).

17 Il giudice del rinvio ricorda che, se, ai sensi dell'articolo 36, paragrafo 2, del VSBG, le informazioni di cui all'articolo 36, paragrafo 1, del VSBG devono essere fornite al consumatore «insieme» alle condizioni generali utilizzate dal professionista, l'articolo 13, paragrafo 2, della direttiva 2013/11 prevede, invece, che tali informazioni debbano essere fornite, «se del caso», «nelle» condizioni generali.

18 A tal riguardo, il giudice del rinvio si interroga sull'interpretazione dell'espressione «se del caso», contenuta in detto articolo 13, paragrafo 2, e, più precisamente, sulla questione se l'obbligo di informazione, che incombe al professionista in forza di tale disposizione, dipenda dalla comunicazione da parte di detto professionista delle sue condizioni generali al consumatore al momento della conclusione di un contratto oppure se tale obbligo sia imposto al professionista per il solo fatto che dette condizioni generali da questi stabilite siano disponibili per essere scaricate sul suo sito web.

19 Inoltre, il giudice del rinvio intende sapere se le informazioni cui fa riferimento detta disposizione debbano essere incluse nelle condizioni generali stabilite dal professionista o se possano essere contenute in un documento separato, come le condizioni tariffarie di cui trattasi.

20 A tal riguardo, il giudice del rinvio rileva che, sebbene i consumatori provvedano in generale a conservare le condizioni generali di un contratto per potervi reperire le informazioni di cui all'articolo 36, paragrafo 1, del VSBG, le condizioni tariffarie, in generale, sono soggette a modifiche nel corso del rapporto contrattuale e, pertanto, non offrono a tali consumatori la stessa garanzia di accesso a dette informazioni.

21 Ritenendo che la soluzione del procedimento principale dipenda dall'interpretazione delle disposizioni della direttiva 2013/11, l'Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunale superiore del Land, Düsseldorf) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

«1) Se l'obbligo di informazione di cui all'articolo 13, paragrafo 2, della direttiva [2013/11], che impone di includere le informazioni di cui all'articolo 13, paragrafo 1, [di tale direttiva] nelle condizioni generali di contratto, sorga già nel momento in cui il professionista rende possibile scaricare le condizioni generali disponibili sul suo sito web, sul quale non vengono conclusi contratti.

2) In caso di soluzione affermativa della prima questione: se il professionista adempia in tal caso all'obbligo di includere le informazioni nelle condizioni generali di contratto, anche qualora non fornisca l'informazione nel file disponibile per essere scaricato, bensì altrove sul sito web del professionista.

3) Se il professionista adempia all'obbligo di includere tali informazioni nelle condizioni generali di contratto, qualora, oltre ad un documento con le condizioni generali di contratto, fornisca al consumatore, in un documento separato, le condizioni tariffarie anch'esse dallo stesso stabilite contenenti le informazioni di cui all'articolo 13, paragrafo 1, della direttiva [2013/11]».

Sulle questioni pregiudiziali

22 Con le sue questioni, che occorre esaminare congiuntamente, il giudice del rinvio intende sapere, in sostanza, se l'articolo 13, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2013/11 debba essere interpretato nel senso che un professionista, che renda accessibile sul proprio sito web le condizioni generali dei contratti di vendita o di servizi, ma che non concluda contratti con i consumatori tramite tale sito, sia tenuto a includere in tali condizioni generali le informazioni relative all'organismo o agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie competente per tale professionista, qualora quest'ultimo si impegni a ricorrere a tale o tali organismi per risolvere controversie con i consumatori o sia tenuto a ricorrervi, oppure se sia sufficiente a tale riguardo che detto professionista presenti tali informazioni

in altri documenti accessibili su detto sito o in altre sezioni dello stesso, o fornisca al consumatore dette informazioni mediante un documento separato, al momento della conclusione del contratto cui si applicano le condizioni generali.

23 Ai sensi dell'articolo 13, paragrafo 2, di tale direttiva, le informazioni relative all'organismo o agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie competenti per tale professionista, di cui al paragrafo 1 dell'articolo 13 di tale direttiva, devono essere fornite «in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e se del caso nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi tra questo e un consumatore».

24 Il dato testuale di tale disposizione è inequivocabile e prevede che le informazioni di cui al punto precedente debbano essere fornite «nelle» condizioni generali, qualora siano pubblicate sul sito web del professionista, e non in altri documenti accessibili su tale sito o in altre sezioni dello stesso. Tale inequivocabilità trova conferma nelle varie versioni linguistiche di detta disposizione, in particolare, nelle sue versioni in lingua spagnola (*en las condiciones generales*), ceca (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), tedesca *(in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), inglese (*in the general terms and conditions*), italiana (*nelle condizioni generali*), neerlandese (*in de algemene voorwaarden*), polacca (*w ogólnych warunkach umów*), portoghese (*nos termos e nas condições gerais*), finlandese (*yleisissä ehdoissa*) e svedese (*i de allmänna villkoren*).

25 Orbene, secondo costante giurisprudenza, ai fini dell'interpretazione delle disposizioni del diritto dell'Unione si deve tener conto non soltanto del loro tenore letterale, ma anche del loro contesto e degli scopi perseguiti dalla normativa di cui esse fanno parte (v., in tal senso, sentenza dell'8 maggio 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, punto 29 e giurisprudenza ivi citata).

26 Per quanto riguarda l'obiettivo della direttiva 2013/11, dall'articolo 1 di quest'ultima, letto alla luce dei considerando 1 e 2 della stessa direttiva, risulta che quest'ultima mira a garantire un livello elevato di protezione dei consumatori garantendo che questi ultimi possano, su base volontaria, presentare reclamo nei confronti di professionisti dinanzi a organismi che offrono procedure di risoluzione alternativa delle controversie.

27 Per potersi avvalere di tale possibilità, i consumatori devono essere informati dei meccanismi extraprocessuali di ricorso esistenti, come enunciano i considerando 5 e 7 della direttiva 2013/11. A tal riguardo, il considerando 47 di tale direttiva precisa che, quando sorge una controversia, i consumatori devono essere in grado di identificare rapidamente quali fra gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie siano competenti a trattare il loro reclamo e sapere se il professionista coinvolto intende partecipare al procedimento trasmesso a un tale organismo.

28 Per quanto riguarda la questione se le informazioni relative all'organismo o agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie competenti per tali professionisti debbano essere incluse nelle condizioni generali disponibili sul sito web del professionista anche nel caso in cui tale sito non sia utilizzato per concludere contratti con i consumatori, occorre osservare che, certamente, l'articolo 13, paragrafo 2, della direttiva 2013/11 riguarda le condizioni generali dei contratti di vendita o di servizi tra un professionista e un consumatore. Tuttavia, tale disposizione non limita l'obbligo di informazione da essa previsto ai casi in cui il professionista conclude contratti con i consumatori tramite il suo sito web.

29 Infatti, ai sensi della medesima disposizione, le informazioni relative all'organismo o agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie competenti per tale professionista devono essere fornite sul sito web del professionista, «ove esista, e se del caso nelle condizioni generali», mentre l'espressione «e se del caso» indica che dette informazioni, oltre a essere fornite in tale sito, devono anche essere inserite nelle suddette condizioni generali quando sono disponibili su detto sito.

30 Ne consegue che, conformemente all'articolo 13, paragrafo 2, della direttiva 2013/11, l'obbligo d'informazione previsto da tale disposizione non è soddisfatto se il professionista che pubblica le condizioni generali sul suo sito web non vi includa dette informazioni, ma le presenti altrove su detto sito.

31 Inoltre, come risulta dall'articolo 3, paragrafo 3, della direttiva 2013/11, letto alla luce del considerando 48 di tale direttiva, quest'ultima si applica fatte salve le disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri atti giuridici dell'Unione, che si applicano parallelamente all'obbligo di informazione previsto da detta direttiva.

32 Orbene, risulta dall'articolo 6, paragrafo 1, lettera t), della direttiva 2011/83 che il consumatore deve essere informato della possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e delle condizioni per avervi accesso «prima» che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta.

33 A tal riguardo, la Corte ha già dichiarato che l'articolo 6, paragrafo 1, della direttiva 2011/83 intende garantire la comunicazione al consumatore, prima della conclusione di un contratto, sia delle informazioni vertenti sulle condizioni contrattuali e sulle conseguenze di tale conclusione, che consentano a tale consumatore di decidere se desidera vincolarsi contrattualmente a un professionista, sia delle informazioni necessarie alla corretta esecuzione di tale contratto e, in particolare, all'esercizio dei suoi diritti (sentenza del 10 luglio 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punto 43 e giurisprudenza ivi citata).

34 Affinché il consumatore possa beneficiare di tali informazioni a tale scopo, deve riceverle in tempo utile prima della conclusione del contratto e non solo nella fase della sua conclusione, dato che le informazioni fornite prima di tale conclusione sono, per il consumatore, di fondamentale importanza (v., per analogia, sentenze del 18 dicembre 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, punto 46, e del 23 gennaio 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punto 36 e giurisprudenza ivi citata).

35 Pertanto, alla luce sia dell'articolo 13, paragrafo 2, della direttiva 2013/11 sia dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera t), della direttiva 2011/83, non è sufficiente che il consumatore riceva le informazioni sulla risoluzione alternativa delle controversie di cui a tali disposizioni soltanto al momento della conclusione del contratto con il professionista nell'ambito delle condizioni generali del contratto o in un documento separato.

36 Alla luce di tutte le considerazioni sin qui svolte, si deve rispondere alle questioni poste dichiarando che l'articolo 13, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2013/11 deve essere interpretato nel senso che un professionista, che renda accessibile sul proprio sito web le condizioni generali dei contratti di vendita o di servizi, ma che non concluda contratti con i consumatori tramite tale sito, è tenuto a includere in tali condizioni generali le informazioni relative all'organismo o agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie competenti per tale professionista, qualora quest'ultimo si impegni a ricorrere a tale o tali organismi per risolvere controversie con i consumatori o sia tenuto a ricorrervi. Non è sufficiente, a tal riguardo, che detto professionista presenti tali informazioni in altri documenti accessibili su detto sito o in altre sezioni dello stesso, oppure che fornisca al consumatore dette informazioni mediante un documento separato, al momento della conclusione del contratto cui si applicano le condizioni generali succitate.

Sulle spese

37 Nei confronti delle parti nel procedimento principale la presente causa costituisce un incidente sollevato dinanzi al giudice nazionale, cui spetta quindi statuire sulle spese. Le spese sostenute da altri soggetti per presentare osservazioni alla Corte non possono dar luogo a rifusione.

Per questi motivi, la Corte (Sesta Sezione) dichiara:

L'articolo 13, paragrafi 1 e 2, della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori), deve essere interpretato nel senso che un professionista, che renda accessibile sul proprio sito web le condizioni generali dei contratti di vendita o di servizi, ma che non concluda contratti con i consumatori tramite tale sito, è tenuto a includere in tali condizioni generali le informazioni relative all'organismo o agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie competenti per tale professionista, qualora quest'ultimo si impegni a ricorrere a tale o tali organismi per risolvere controversie con i consumatori o sia tenuto a ricorrervi. Non è sufficiente, a tal riguardo, che detto professionista presenti tali informazioni in altri documenti accessibili su detto sito o in altre sezioni dello stesso, oppure che fornisca al consumatore dette informazioni mediante un documento separato, al momento della conclusione del contratto cui si applicano le condizioni generali succitate.

Firme